

SAT

*Servicio de Administración
Tributaria de Lima*

Resultados de los indicadores estratégicos al primer trimestre 2012

Gerencia de Investigación y Desarrollo

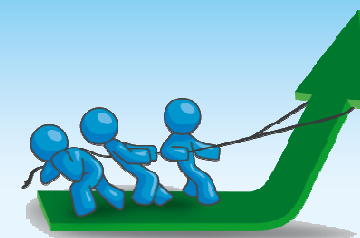
Abril 2012



Municipalidad Metropolitana
de Lima

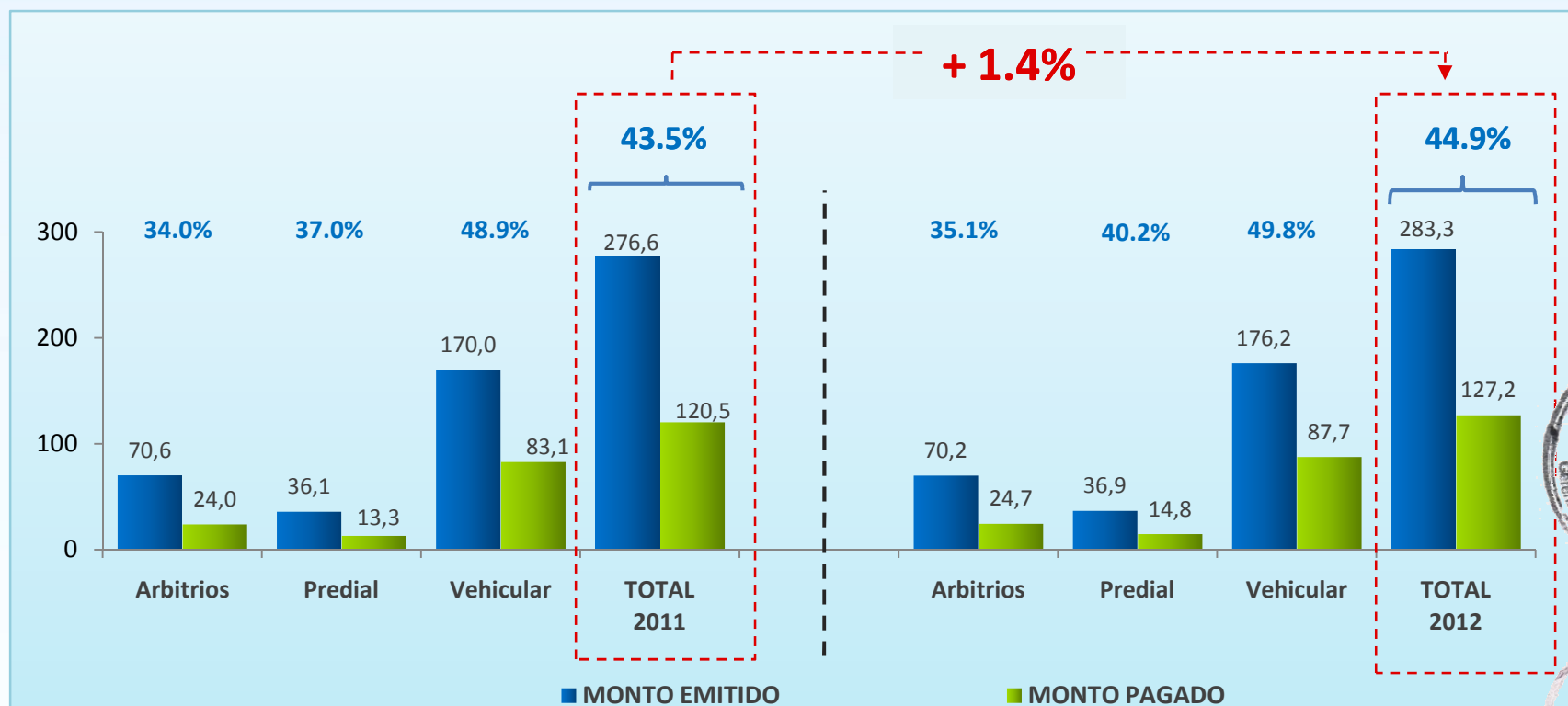


OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación



Indicador: Efectividad en la Recaudación Tributaria Primer trimestre 2011 -2012

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



*/ Considera la emisión y recaudación de deuda corriente al 31 de marzo de 2011 y 2012 (insoluto)

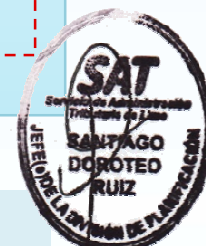
Para el año 2012 se logró incrementar la efectividad en **1.4%** respecto del año 2011.



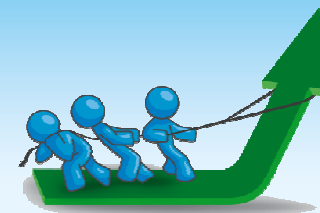
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

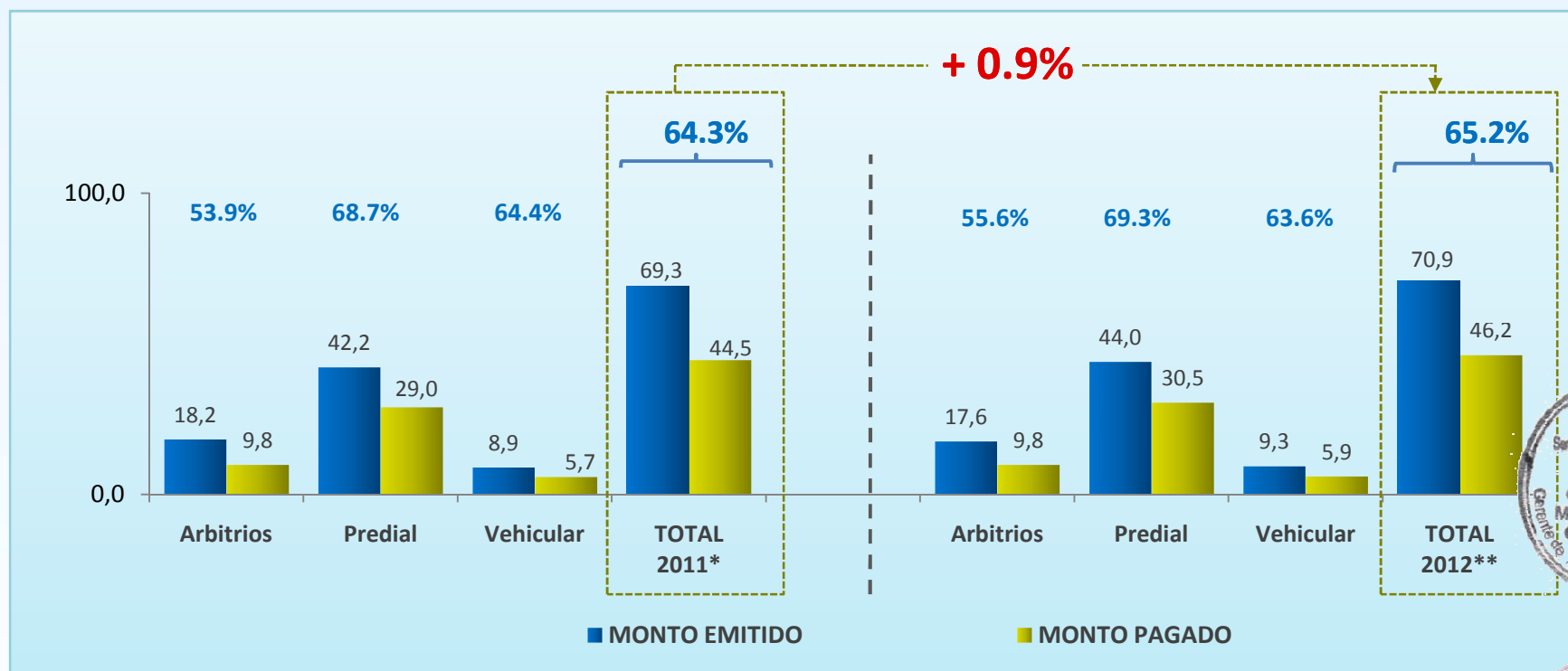


Indicador:

Efectividad en la recaudación del pago oportuno Tributario

Primer trimestre 2011 -2012

(En millones de Nuevos Soles y porcentaje)



*/ Para el año 2011 se considera la emisión y los pagos de deuda corriente hasta el 31 de marzo, correspondiente a la Cuota I.

**/ Para el año 2012 se considera la emisión y los pagos de deuda corriente hasta el 31 de marzo, correspondiente a la Cuota I.

Para el año 2012 se logro incrementar la efectividad del pago oportuno en **0.9%** respecto del año 2011.

El indicador referido a la efectividad en la recaudación de deuda corriente coactiva tributaria, no fue medido debido a que durante el 1º trimestre no se notificaron documentos en etapa coactiva.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

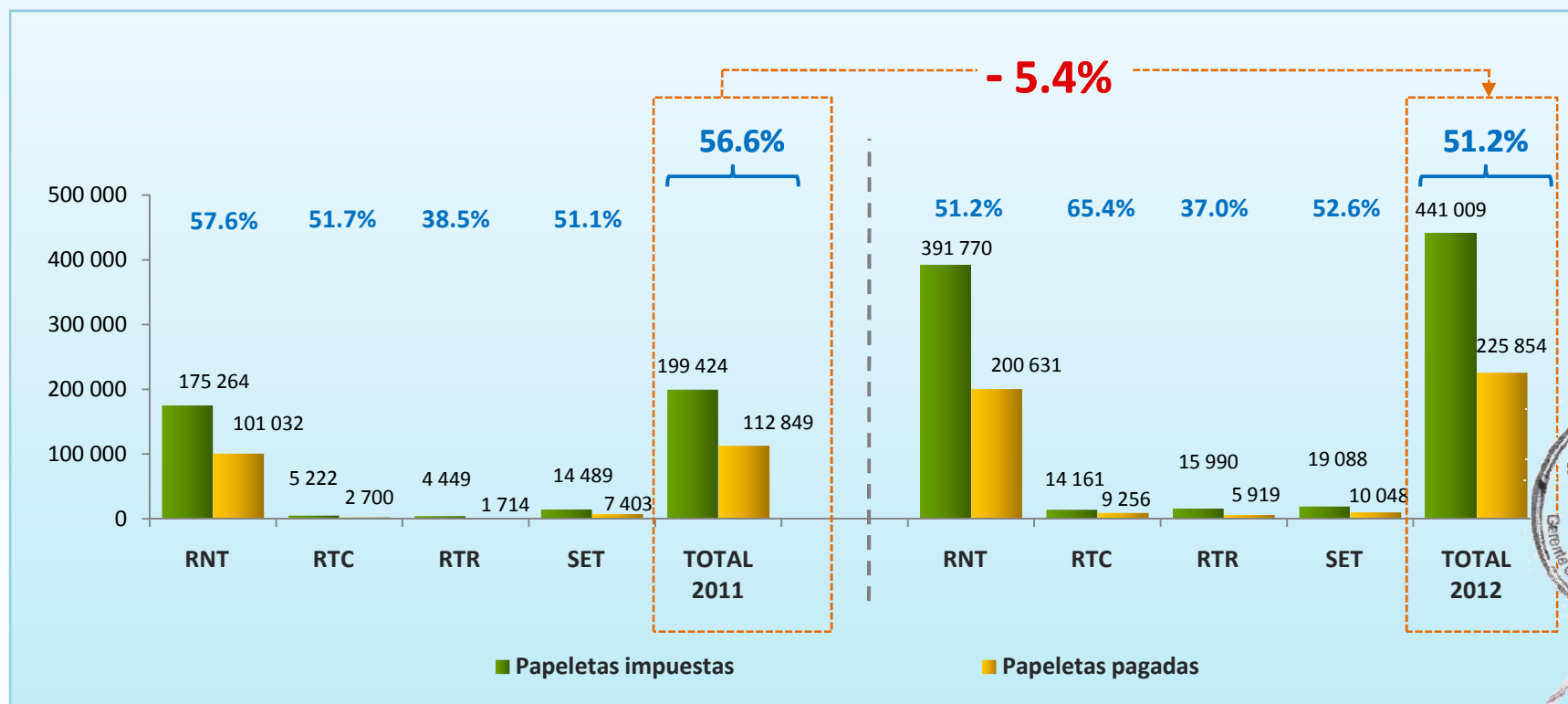


Indicador:

Efectividad en la cobranza No Tributaria

Primer trimestre 2011 -2012

(En cantidad de papeletas y porcentaje)



**/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y pagadas al 31 de marzo de 2011 y 2012..
Para el año 2011, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.*

*Reducción de la efectividad en 5.4% respecto del año 2011, esto se debe al **incremento de la imposición papeletas RNT en 124%.***



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



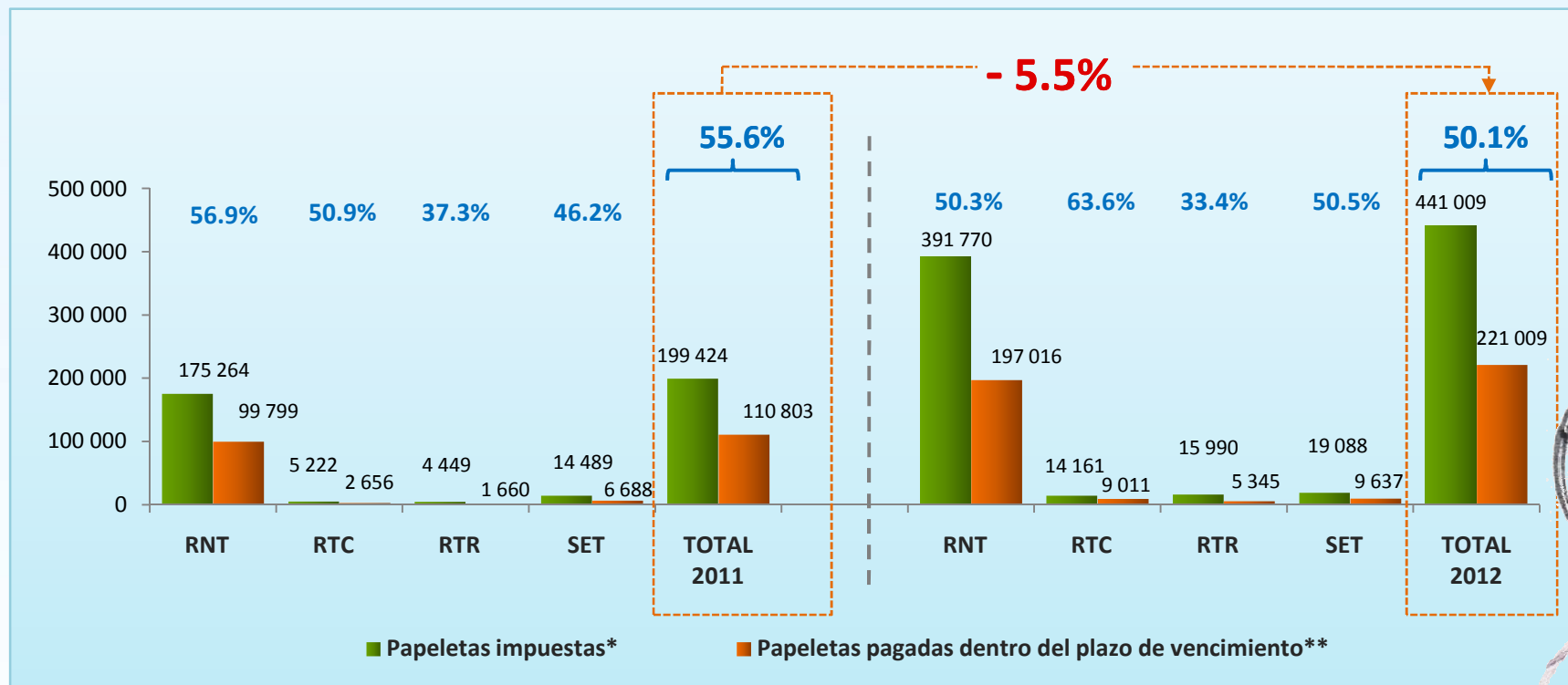
OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

Indicador:

Efectividad en la cobranza del pago oportuno No Tributario

Primer trimestre 2011 -2012

(En cantidad de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas al 31 de marzo de 2011 y 2012.

**/ Considera la cantidad de papeletas impuestas y que han sido pagadas dentro del plazo de su vencimiento al 31 de marzo de 2011 y 2012.

Para el año 2011, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

Reducción de la efectividad en 5.5% respecto del año 2011, esto se debe al **incremento de la imposición papeletas RNT en 124%.**



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

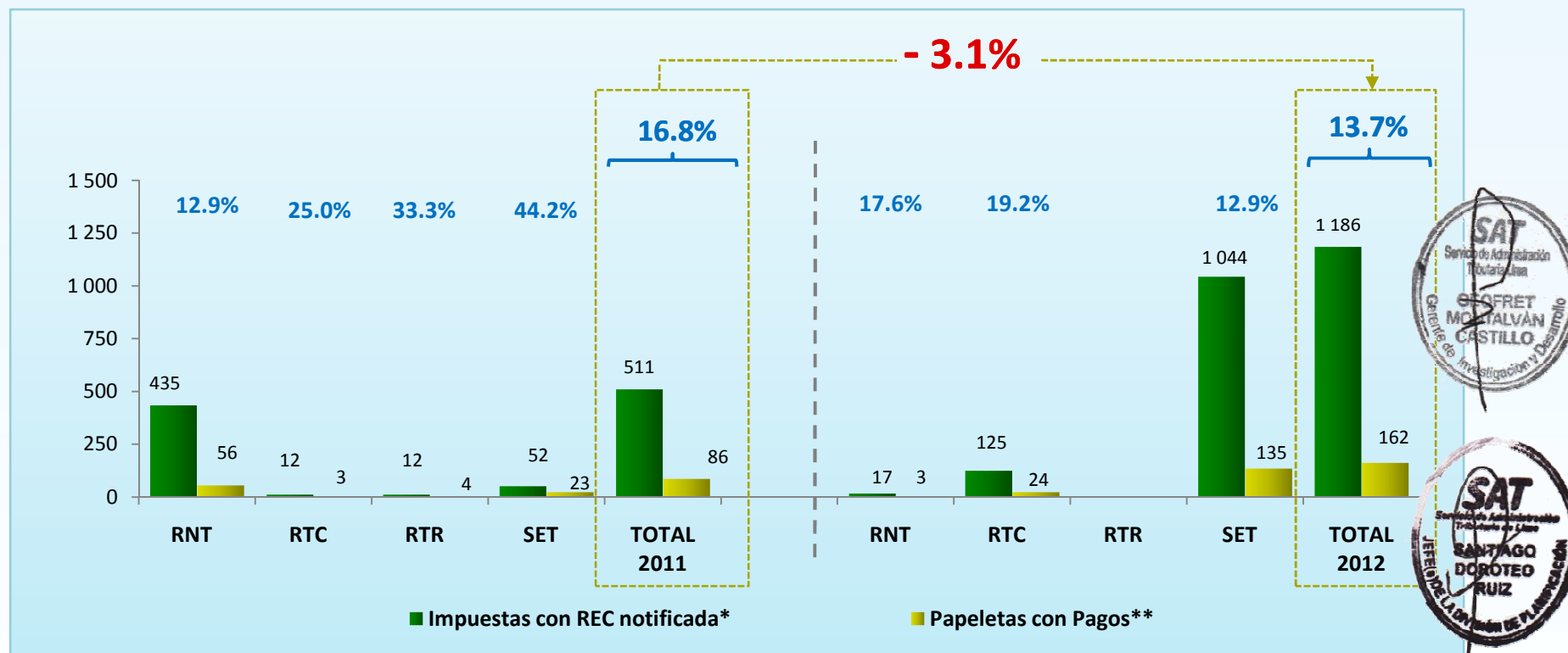


Indicador:

Efectividad en la cobranza de deuda corriente coactiva No Tributaria

Primer trimestre 2011 -2012

(En cantidad de papeletas y porcentaje)



*/ Considera la cantidad de papeletas impuestas que tienen notificación de la REC al 31 de marzo de 2011 y 2012.

**/ Considera la cantidad de papeletas con notificación de REC, que han sido pagadas.

Para el año 2011, las papeletas RTR incluyen la papeletas impuestas y pagadas por RTU.

OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

Indicador:

Contribuyentes puntuales

Se obtuvo una reducción en el nivel de contribuyentes puntuales pasando de 43.6% en el 2011 a 41.3% en el 2012.

Indicador:

Contribuyentes puntuales anuales

Se obtuvo una reducción en el nivel de contribuyentes puntuales anuales pasando de 22.7% en el 2011 a 20.6% en el 2012.

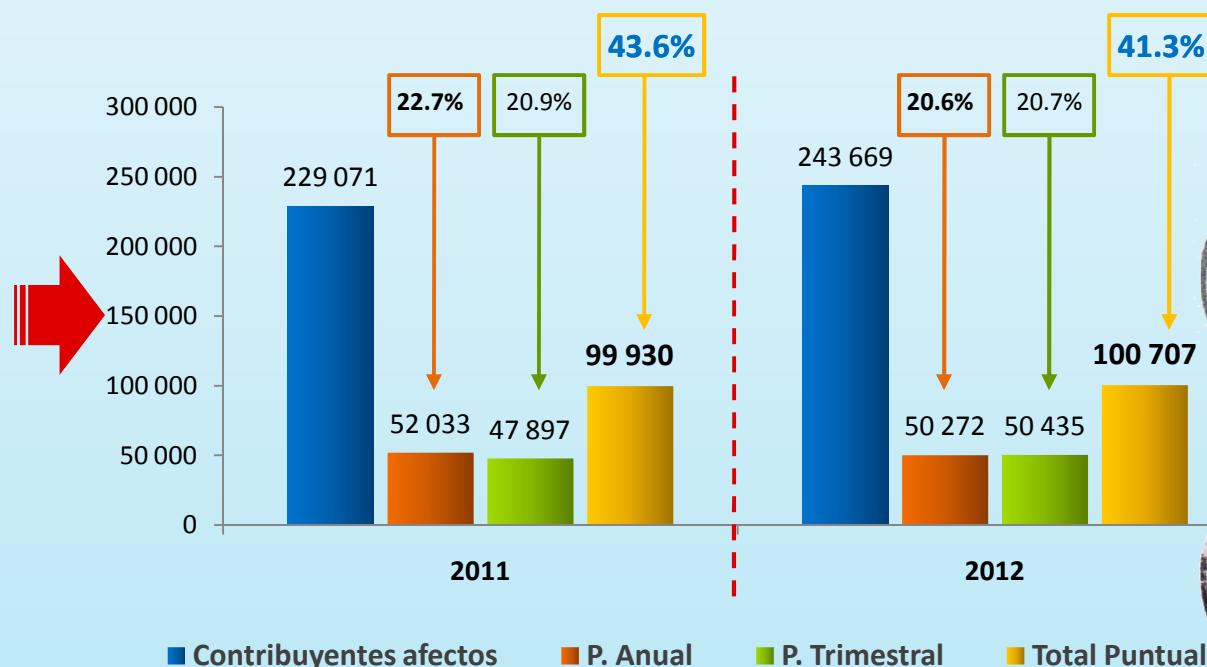
Indicador:

Contribuyentes puntuales trimestrales

Se obtuvo una reducción en el nivel de contribuyentes puntuales anuales pasando de 20.9% en el 2011 a 20.7% en el 2012.

Contribuyentes puntuales según condición Comparativo 2011 - 2012

(En cantidad de contribuyentes)



Se considera contribuyente puntual anual, a aquel que ha pagado sus cuatro cuotas dentro del primer vencimiento.

Se considera puntual trimestral a aquel que pago su deuda de la primera cuenta dentro del vencimiento.

*Para el año 2011 se toma la información al 29 de febrero.

*Para el año 2012 se toma la información al 31 de marzo, debido a que los Arbitrios tienen un plazo de pago hasta esa fecha.

* Los contribuyentes puntuales totales son la suma de contribuyentes puntuales anuales más los contribuyentes puntuales trimestrales.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

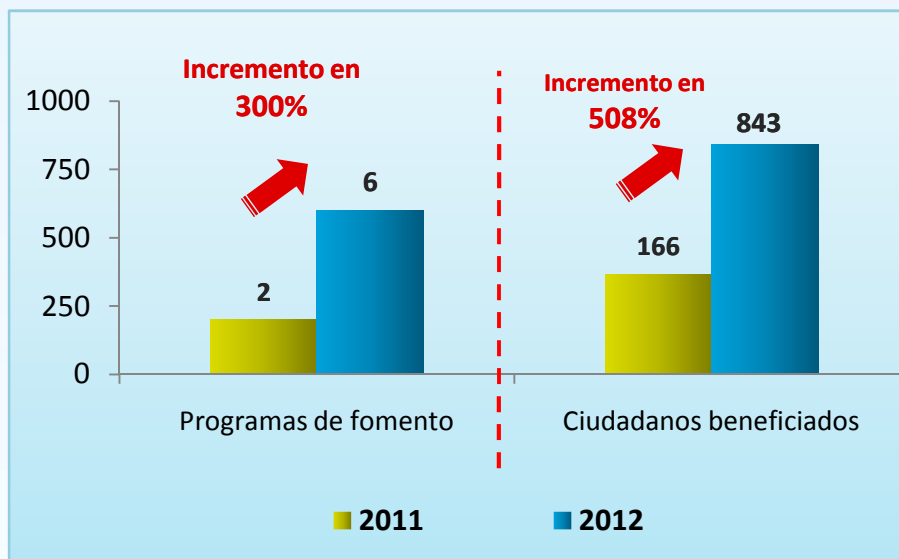
Servicio de Administración
Tributaria de Lima



OE1: Incrementar la efectividad en la recaudación

Indicador:

Programas de Fomento a la Cultura tributaria

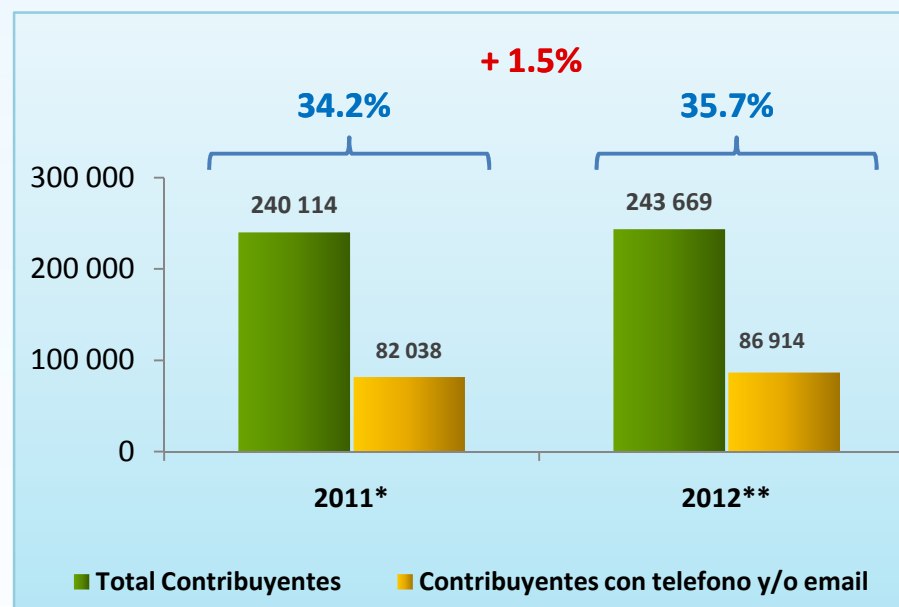


Los programas de fomento a la cultura tributaria realizados durante el 1º trimestre fue el Programa "El SAT visita su barrio". La cantidad de programas y beneficiados se incremento del año 2011 al 2012.



Indicador:

Nivel de contribuyentes con teléfono y/o email



*/ Información al cierre del año 2011

**/ Información al cierre del primer trimestre de 2012.

META ANUAL DEL AÑO 2012: 36.8%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



OE2: Incrementar la satisfacción del ciudadano

Indicador :

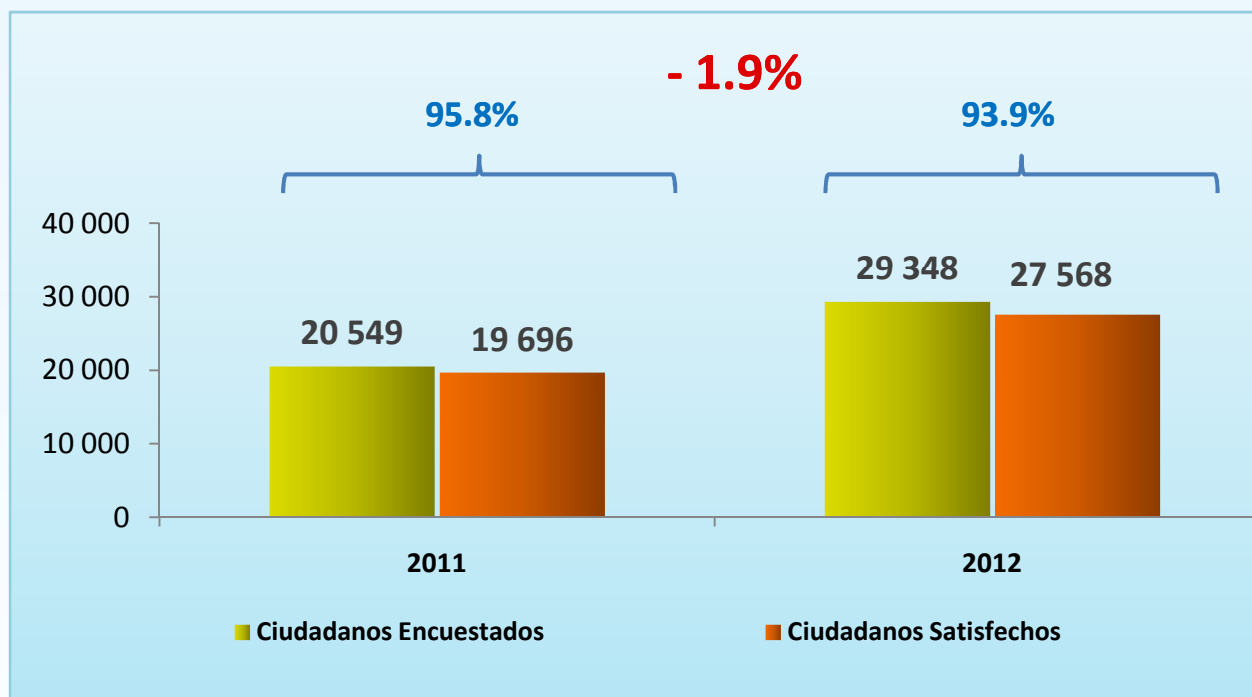
Índice de Satisfacción del ciudadano respecto de la
atención del Centro de Llamadas

Primer trimestre 2011 -2012

(En cantidad de ciudadanos y porcentaje)



Ciudadano



Considera Información al 31 de marzo de 2011 y 2012.

Fuente: Sistema del Centro de Llamadas

Aún cuando se obtuvo un menor índice de satisfacción respecto del año 2011, debemos resaltar que *la meta 2012 es obtener un porcentaje no menor al 90%.*



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima



OE1: Incrementar la satisfacción del ciudadano

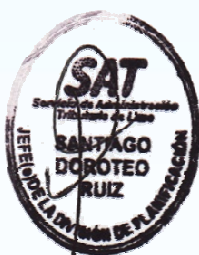
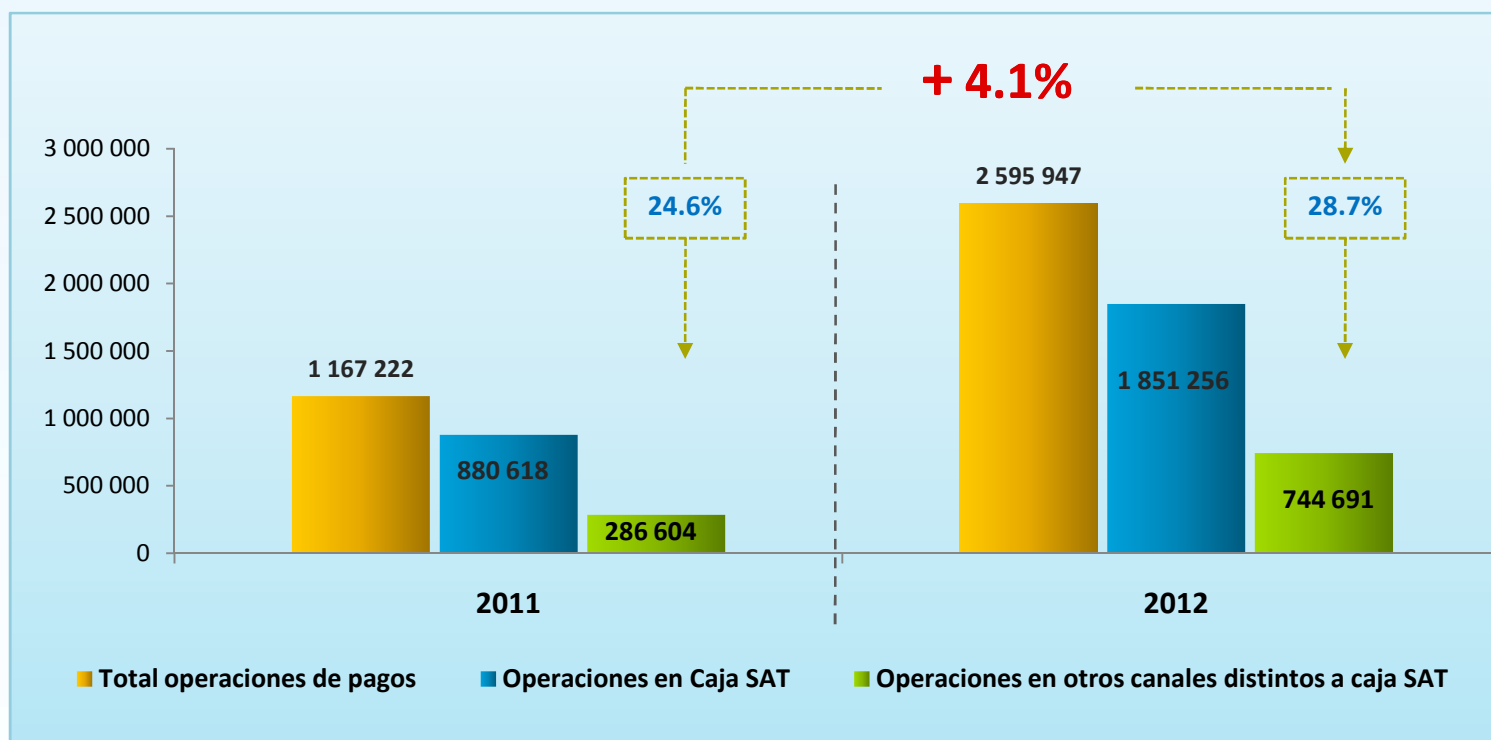


Indicador:

Nivel de operaciones de pago realizados a través de los canales alternativos a Caja SAT

Primer trimestre 2011 -2012

(En cantidad de operaciones de pago y porcentaje)



Las operaciones

META ANUAL DEL AÑO 2012: 30.9%



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



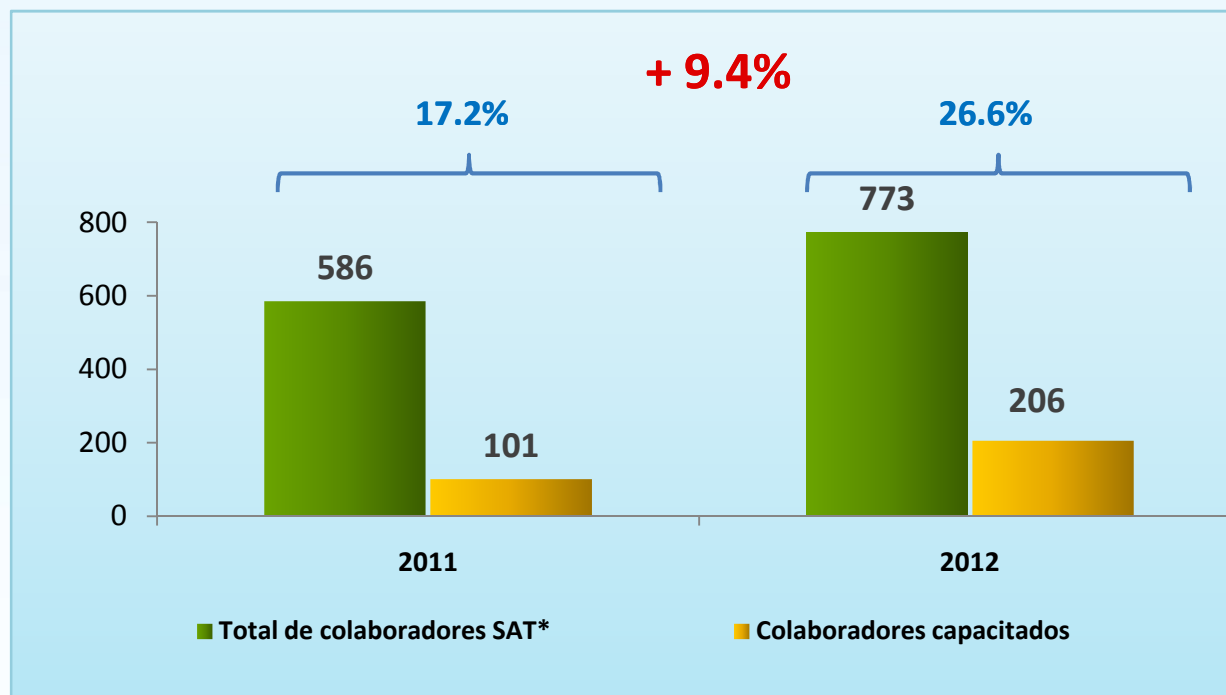
OE3: Mejorar el clima laboral

Indicador :

Cobertura de las capacitaciones

Primer trimestre 2011 -2012

(En número de colaboradores y en porcentaje)



*/ Incluye personal Planilla, CAS y practicante
Información al 31 de marzo de cada año

Cada año durante el mes de enero se realiza el Programa Básico de Operaciones – PBO a los colaboradores del front office, para el año 2011 fueron capacitados 23 colaboradores y 40 colaboradores en el año 2012.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima



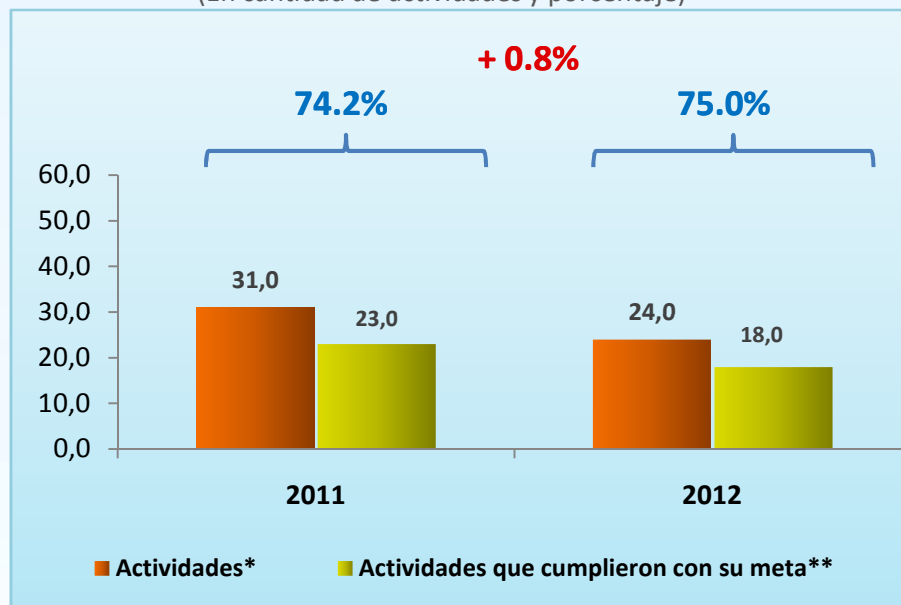
OE4: Mejorar la gestión de soporte SAT

Indicador:

Nivel de cumplimiento de las actividades de soporte

Primer trimestre 2011 -2012

(En cantidad de actividades y porcentaje)



*/ Las actividades son aquellas que están vinculadas al objetivo estratégico Mejorar la Gestión de Soporte SAT, según lo establecido en el POI de cada año y que tienen metas programadas en el periodo de evaluación.

**/ Las actividades que cumplieron con su meta son aquellas que han logrado cumplir o sobrepasar con la meta programada para el periodo de evaluación.

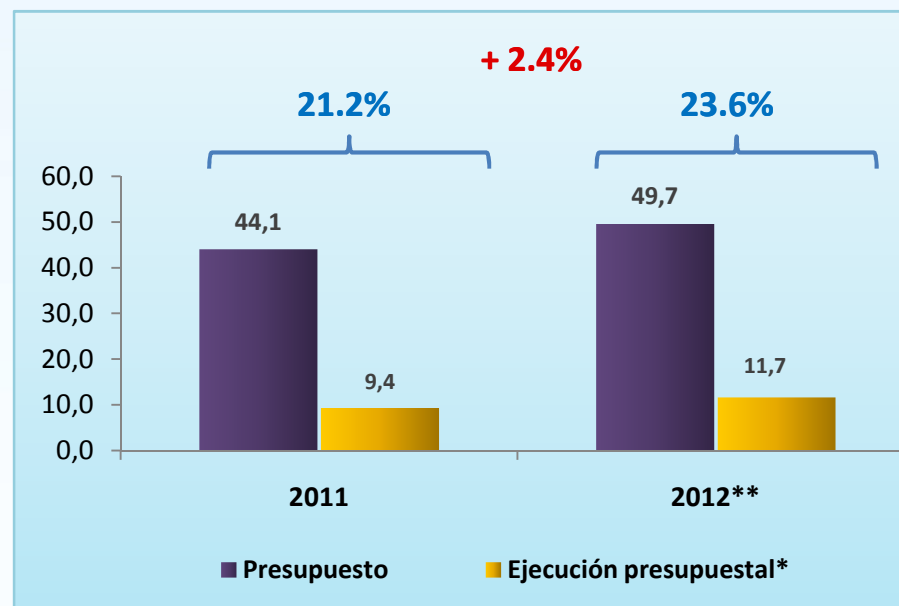


Indicador:

Eficacia del Gasto

Primer trimestre 2011 -2012

(En millones de nuevos soles y porcentaje)



*/ Información preliminar al 31 de marzo del 2012.

**/ Para el año 2012 no considera el presupuesto ingresado por crédito suplementario, debido a que su ingreso fue en la última semana de marzo y su ejecución esta programada a partir del mes de abril de 2012.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



Indicadores estratégicos que no fueron considerados en la medición

INDICADORES ESTRATÉGICOS	INDICADORES ESPECÍFICOS	PERIODO DE MEDICIÓN
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO RESPECTO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL SAT	ANUAL
	INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO RESPECTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL	ANUAL
MEJORAR EL CLIMA LABORAL	INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR	ANUAL
	INDICE DE SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR RESPECTO DE LOS PROGRAMAS DE BIENESTAR	ANUAL
	INDICE DE PERCEPCIÓN DEL PERSONAL RESPECTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA	ANUAL
MEJORAR LA GESTIÓN DE SOPORTE SAT	PROCESOS OPTIMIZADOS	ANUAL
	NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	ANUAL
	PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	ANUAL



Municipalidad Metropolitana de Lima

SAT

Servicio de Administración Tributaria de Lima



Muchas Gracias.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SAT

Servicio de Administración
Tributaria de Lima

